

令和8年10月21日

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全） 葉梨 康弘殿
消費者庁長官 堀井 奈津子殿

消費者契約法の改正を実現する連絡会

世話人 野々山 宏（適格消費者団体京都消費者契約ネットワーク）

同 鈴木 敦士（適格消費者団体・特定適格消費者団体消費者機構日本）

同 藪田 高広（適格消費者団体・特定適格消費者団体消費者支援機構関西）

同 立石 孝行（全大阪消費者団体連絡会）

同 伊藤 陽児（愛知県弁護士会）

同 五條 操（大阪弁護士会）

現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会 「中間取りまとめ」に対する意見

当連絡会は、消費者、消費者団体役員、弁護士、司法書士、研究者、消費生活相談員などの個人及び消費者団体などの団体で構成され、公正な消費者取引の実現と消費者被害の適切な予防・救済に資する消費者契約法の改正の実現に向けて活動をしている。

消費者庁に設置された「現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会」（以下、「本検討会」という。）において、令和8年9月10日、「中間取りまとめ」が示されることになった。

当連絡会は、この「中間取りまとめ」の内容を受けて、今後の審議・検討に向けて以下のとおり意見を表明する。

【意見の対象】

「中間取りまとめ」全体

【意見の内容】

今般の中間取りまとめで提案される規律・仕組みは、事業者が規制を受ける対象となるのみではなく、自らも消費者の利益を擁護するために適切な規制を設け、健全な市場を形成するための責任を果たす当事者の立場にあることを明らかにして、官民協議会・指針の作成に関与させるという点で、これまでとは異なるアプローチによる提案となっており、それがもたらす効果が期待される場所である。そのためには、官民協議会が形骸化した情報交換会にとどまらぬよう、指針の策定・ルール形成という役割を明確に位置づけることが必須である。

他方で、このような中間取りまとめのアプローチは、これまでと異なるアプローチであるのみならず、達成される目的自体もこれまで消費者契約法に求められてきた目的とは異なるものとなっている。すなわち、主として事業者の自主的な健全化という視点からの市場改善にはつながらず、指針や努力義務を主軸とした規律は、現在、実際に多くの被害を生じさせている

悪質な事業者を市場から排除する効果や実効ある被害者救済には期待が持てない。したがって、現に発生している被害の救済を前提として議論されていた、令和４年改正における衆議院・参議院の附帯決議への回答としては不十分か、あるいは全く別枠の改正というべきものとなっている。

よって、中間取りまとめにおいて、既に提案される規律・仕組みについては以下に述べるとおり、さらに充実化に向けた検討を行いつつも、民事的効果や行政処分等の現に発生している被害の救済・予防に対する直接的な効果と結びつく規律についても、その導入は喫緊の課題であることを認識して、併せて速やかに検討されるべきである。

【意見の理由】

１ 既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的な検討が求められた意義

消費者契約法は、消費者と事業者との間の情報の質・量や交渉力の格差を前提とし、消費者の利益を守るために、消費者契約について、不当な勧誘による契約の取消しと不当な契約条項の無効等を規定している。

しかし、法施行後の社会経済状況の変化等により、既存の不当勧誘の類型には該当しない態様により、判断力が不十分な高齢者が不必要な契約を締結させられたという事例なども多く発生することとなった。

こうした状況も踏まえて、同法については、平成２８年、平成３０年、令和４年には、取り消しうる不当な勧誘行為の追加、無効となる不当な契約条項の追加を行う等の民事ルール改正が行われた。

平成２８年改正においてはいわゆるつけ込み型の不当勧誘の典型例として過量契約の勧誘に対する取消権が定められ、平成３０年改正でも、つけ込み型の不当勧誘の一類型としての不安をあおる告知を伴う勧誘に対する取消権が定められた。

しかし、令和４年通常国会における改正では、同改正に向けて開催されていた「消費者契約に関する検討会 報告書」（令和３年９月）において、消費者の判断力に着目した規定として「判断力の著しく低下した消費者が、自らの生活に著しい支障を及ぼすような内容の契約を締結した場合における取消権を定めることが考えられる。」と明記されていたにもかかわらず、このような取消権は導入されなかった。

このように、数次にわたる改正を経ても、上記の判断力が不十分な高齢者の被害等、増大する消費者被害については個別的な対策となるにとどまり、本質的かつ包括的な課題が解決されないままであった。また、高額な解約料の問題等他の重要な論点についても立法対応がなされないままとなっていたため、令和４年改正における衆議院・参議院の附帯決議では「法改正後直ちに、…（中略）…既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討」することが求められたのである。

２ これまでの検討の経緯

その後開催された「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」では「議論の整理」（令和５年７月）において、従来の「消費者・事業者間の情報の質・量、交渉力の格差」というメルクマールでは不十分になっていると考え、「消費者の脆弱性」を正面から捉えていくべきことが示さ

れた。

消費者法の対応として「現実の消費者は、情報等が与えられてもなお不合理な行動をしてしまう脆弱性を有しているのであるから、そのような現実の消費者像を正面から捉え、客観的に公正で合理的な状態を確保するという目的に沿って構築される消費者法も必要になる」との考え方が示されたのである。

このように「消費者の脆弱性」というものが重要な視点として示された上で、さらに続けて内閣府消費者委員会にて開催された「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」では、「報告書」（令和7年7月）において、

- ①消費者ならば誰しものが多様な脆弱性を有するという認識に基づく包括的な視野に立ち、消費者取引を規律する規範を確立する必要がある。
- ②消費者法制度は、消費者の多様な脆弱性や取引の複雑化・個別化に対応するために、種々の規律手法を目的に応じて有効かつ適切に組み合わせて用いる必要がある。
- ③現代は、取引の在り方も変容し、個人の情報、時間、「アテンション」が経済的価値を持って取引されており（アテンション・エコノミー）、消費者は、情報、時間、「アテンション」という利益を生み出す「原材料」を事業者を提供する立場にも置かれていることを踏まえる必要がある。

という3つのアプローチが明示された。

3 今回の中間取りまとめは附帯決議に示された課題に对应していないこと

今回示された「中間取りまとめ」では、冒頭に上記の検討経緯についても触れられてはいる。

しかし、「中間取りまとめ」では、「本検討会では、消費者の多様な脆弱性を踏まえた消費者取引を規律する規範の確立、現代社会に適応する規律対象・射程・手法の変革及び消費者取引に関わる様々な関係主体の共創協働というアプローチに基づき消費者法制度のパラダイムシフトを図るべく・・・消費者契約法における具体的な規律や対応を検討してきた」とされる。

今般の中間取りまとめで提案される配慮規定などに代表されるこのようなアプローチの有用性自体については否定しない。その内容が形骸化しないように、官民協議会や指針での実効化が進められることを大いに期待したい。

しかし、実際に提案された規律・仕組みは、著しく悪質な場面における解除権を定めるとする「契約の拘束力から消費者を解放する仕組み等」を除けば、いずれも直接的には民事的效果を持たず、行政処分の対象となるような規律にもなっていない。

このようなアプローチは、令和4年通常国会改正時に積み残された本質的かつ包括的な課題解決につながっておらず、附帯決議で求められていた、既存の枠組みに捉われない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方についての検討に基づく必要な措置とは到底いえない。

また、「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」での議論では「ベストミックス」をキーワードとしていたはずであるが、民事的效果や行政処分を全く組み合わせることなく、ソフトローや努力義務のみに委ねる規律の在り方は、同専門調査会で検討されたパラダイムシフトとは全く異なる。

るものである。

【意見の対象】

第1 1. 事業者等による消費者の多様な脆弱性への配慮を促進する仕組み

【意見の内容】

- 1 消費者の適切な判断の確保についての配慮のみならず、消費者契約の締結によって消費者に生じる結果についての配慮についても、配慮しないことが不適切なものについては、「努力を促す方向」ととどめることなく、配慮しなければならない義務規定とすべきである。
- 2 配慮義務に違反した事業者の行為について、行政規制として禁止するべきであり、さらに民事的効果との接続も否定すべきでない。
- 3 配慮規定の明確化のための官民協議会は、法律上に明確に位置付けられた法定の協議会とし、責任をもって指針などのルール策定の役割が果たされることを担保すべきである。

【意見の理由】

- 1 中間取りまとめにおいて、消費者契約の締結によって消費者に生じる結果（契約内容）に向けた配慮については、「事業者は、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質及び消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件に応じて、消費者契約の締結により消費者又はその配偶者若しくは扶養親族の生活の現状を著しく悪化させることがないように配慮する努力を促す方向」としている。

しかし、締結の結果によって消費者又は配偶者若しくは扶養親族の生活の現状を著しく悪化させないよう配慮することは、いずれの事業者も必ず果たすべきミニマムスタンダードであり、「配慮することが望ましいもの」ではなく、「配慮しなければ不適切なもの」であって、消費者を害する程度が重大なものとなり得るものでもあり、努力義務では全く足りない。

そのため、消費者契約の締結によって消費者に生じる結果（契約内容）に向けた配慮においても、配慮しないことが不適切なものについては、努力義務ではなく、配慮しなければならない義務規定として明文化すべきである。

- 2 そして、「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会報告書」では、規律手法のベストミックスとして、ハードロー的手法・ソフトロー的手法、民事・行政・刑事法規定、インセンティブ設計、技術の活用等の種々の規律手法によって実効性のある規律が念頭に置かれていた。しかし、現状、民事上も行政上も規定を設けないことになっており、実効性のある規律になっていない。

よって、配慮義務に違反した事業者の行為について、行政規制として明確に禁止するべきであり、行政処分等によって厳格に規制されるべきである。さらに民事的効

果との接続も否定すべきでなく、これらの効果によって実効性のある規定にすべきである。

- 3 中間取りまとめでは、官民協議会に指針の策定等の役割を担うこととしている。これは、事業者が規制を受ける対象となるのみではなく、自らも消費者の利益を擁護するために適切な規制を設け、健全な市場を形成するための責任を果たす当事者の立場にあることを明らかにして、官民協議会・指針の作成に関与させるという点で、期待したい改正内容である。もっとも、法律に規定をおかない任意の協議会として開催されるのでは、その役割を実効的なものとして果たすことは期待できない。法律に明文の規定をおきつつ、消費者の意見を十分に反映し、経済的利益の確保を優先することなく、実効的に消費者被害の予防・救済につながる指針等のルール形成の役割を果たすべきことを明確に位置づける必要がある。

【意見の対象】

第1 2. 契約の拘束力から消費者を解放する仕組み等

【意見の内容】

- 1 消費者の脆弱性の観点から、契約の拘束力から消費者を解放する新たな仕組みを設けることに賛成する。
ただし、中間取りまとめでは、要件の内容や効果の性質について大きな方向性が示されたのみなので、今後の検討においては下記の点を考慮すべきである。
- 2 「深刻な結果となる内容の契約を締結した場合」の要素を基軸に置くことは、要件や効果の法文化の内容が適正であれば賛成する。ただし、民法の公序良俗や不法行為で十分に対処できるような過度に狭く限定的なものとなることには強く反対する。消費者契約法4条4項のように一定の基準を示しつつも、総合考慮のもとに適用可能となるよう定めるべきである。例えば、事業者によって若年成年が不必要な商品やサービスを、消費者金融等から収入に比して過大な借入をさせられた上で購入するような場合も含めるようにすべきである。
- 3 法的効果は遡及効とすることに賛成する。事業者の故意は要件とすべきではない。仮に、「深刻な結果となる内容の契約を締結した場合」など客観的要件に限って、その故意を要件とするのであれば、客観的要件には「深刻な結果となる内容」だけでなく、「不必要な契約」も含まれるものとし、より広く捉えられることのできる要件とすべきである。
- 4 新たな仕組みとは別に、著しい配慮義務違反など、事業者において問題のある勧誘方法については、取消権を拡充すべきである。

- 5 勧誘などの契約過程において、信義則に反する不当な勧誘行為を取り消しうる一般条項を規定する必要がある。

【意見の理由】

- 1 消費者の脆弱性につけ込む勧誘等が増加しており、その手口も多様化している。脆弱な消費者において、消費者の状況と結果が深刻な場合には、民事的救済の必要がある。

ところが、民事効果や行政規制に直接つながらない行動指針や努力義務が目立つ中間取りまとめの中で、本項目が唯一の直接の民事効果規定の提案となっている。中間取りまとめの中で、すでに生じた被害に対する新たな対応や救済はこの提案のみとなる。

- 2 民事ルールについて、検討会で当初提案された考え方は、消費者が、①適切な判断をすることが困難な状態で、②深刻な結果となる内容の契約を締結した場合に解除できるとする一方で、③事業者の予見可能性を確保しつつ第三者による見守りを促す仕組みとする、というものであった。

しかしながら、中間取りまとめでは、①と③の要件は困難であるとし、②の要素を中心に「消費者の脆弱性」を考慮しつつ、「事業者の予見可能性を確保する観点から」、具体的な事例や裁判例を踏まえて要件の明確化を図ることが適当であるとしている。そして、「事業者が知っていること」の要件が加えられた。

効果についても「遡及効」とし、解除等の具体的な権利の特定はされていない。消費者の脆弱性の観点から、契約の拘束力から消費者を解放する新たな仕組みを設けることに賛成する。

しかしながら、法文化等今後の検討においては下記の点を考慮すべきである。

- 3 「深刻な結果となる内容の契約を締結した場合」の要素を基軸に置くことは、そのような契約をした者は、適切な判断をすることが困難であった可能性が高いとの価値判断となり、消費者契約法4条4項の過量契約に通じるものがある。適正に法文化されれば、脆弱な消費者において、状況と結果が深刻な場合の救済につながる可能性がある。

- 4 一方で、「深刻な結果となる内容の契約を締結した場合」を、民法の公序良俗や不法行為で十分に対処できるような過度に狭い類型のみに限定するなら、新たな規定を設けた意味は全くなくなってしまう。消費者契約法4条4項のように一定の基準を示しつつも、消費者の脆弱性が多様なことを踏まえて、総合考慮のもとに適用可能となるよう定めるべきである。高齢者に対する居住場所を失わせる契約などのほか、若年成年が不必要な商品やサービスを収入に比して過大な借入を消費者金融等にさせられて購入させるような場合も含めるようにすべきである。

- 5 中間取りまとめは、契約の内容に事業者の予見可能性の確保への配慮を示したことに加えて、さらに「深刻な結果となる内容の契約を締結した場合」に対する事業者の故意を要件とするとしている。しかしながら、救済する契約内容を予見可能性のある要件に限定したうえで、事業者にさらにその故意を求めることは「知らなかった」の

言い逃れを許す結果となる。総合考慮のもとに適用可能となる規定として定め、事業者の故意要件を定めるべきでない。

仮に、「深刻な結果となる内容の契約を締結した場合」など客観要件に限って故意を要件とするのであれば、客観的要件は「深刻な結果となる内容」だけでなく、「不必要な契約」も含まれるより広くとらえることのできる要件とすべきである。

- 6 消費者の脆弱性と事業者の手口の多様化のもとでは、従前の法規定では過度に明確性が強調され、結局実効性が確保できていない。今回の提案でも十分ではない。著しい配慮義務違反など、事業者において問題のある勧誘方法については、取消権を拡充すべきである。

そして、真に多様な消費者の脆弱性に対応するには、勧誘などの契約過程において、信義則に反する不当な勧誘行為を取り消しうる一般条項を規定する必要がある。

【意見の対象】

第2 消費者契約の各過程に関する必要な規律

【意見の内容】

- 1 消費者契約の各過程に関する新たな規律の導入にあたっては、事業者の「努力義務」ととどめることなく、民事上の効果ないし行政上の効果の伴う「義務」として規定し、法に違反する事業者に対する実効性を担保するべきである。また、新たな規律の実効性担保手段については、適格消費者団体による差止請求に過度に依存するべきではない。
- 2 継続的な契約については、消費者への中途解約権の付与によって消費者が簡便に契約から離脱可能なものとするべきである。
- 3 以下の点については、事業者に対する義務を付加ないし強化するべきである。
 - (1) 継続的契約について自動更新がされる際、無料契約が有料契約へ移行する際、長期にわたって消費者の利用がないと認められた際等に、事業者から消費者に対して、その内容を通知すべきこと。
 - (2) 解約方法について、消費者に対して平易かつ明瞭に説明すべきこと。
 - (3) 継続的な契約について相続が発生した場合に備えて、処理手順をあらかじめ定めておくべきこと。
 - (4) 継続的な契約について事業者からの解除を行う際には、事前の通知及び猶予期間の付与をなすべきこと。
- 4 以下の点については、行政規制として禁止するべきである。
 - (1) 不当に長期にわたって消費者を拘束する契約の勧誘・締結。
 - (2) 消費者が解約を申し出た際の、事業者の引き留め行為や解約妨害行為。

- 5 以下の点については、民事的に無効とする旨を定めるべきである。
- (1) 不当に長期にわたって消費者を拘束する契約条項。
 - (2) 継続的な契約の解約方法についての不合理な制限を定める条項。

【意見の理由】

1 第2「消費者契約の各過程に関する必要な規律」全体に対する意見

中間取りまとめにおいて、サブスクリプションサービスなど継続的な契約の普及に伴うトラブルに対応するため、契約の継続や終了の過程に関する規律が検討されたこと(16頁)自体は評価する。

しかし、総じて、新たに導入する規律を事業者の「努力義務」に留める方針に傾きすぎていると言わざるを得ない。

そもそも、遵法意識が高く消費者対応を適切に行っている事業者は、法律上の規定の有無に関係なく、自主的に消費者への配慮を行っている。その一方で、消費者トラブルを引き起こすような遵法意識の低い事業者に対しては、努力義務では対策として十分に機能しないから、被害防止の実効性が不透明である。

さらに、新たな規律の実効性確保の手段として、適格消費者団体による差止請求にのみ頼るような方向性が示されている点は看過できない。言うまでもなく、消費者保護のための法執行は本来国(行政)が責任を持って担うべき役割である。それにもかかわらず、多くの新しい規定を設けながらその実効性確保については「努力義務」とすることでお茶を濁し、例外的に法的効果を持たせる部分の実効性担保を、国ではなく民間の適格消費者団体のみに委ねるとするのは、法制度のあり方として不自然である。

仮に適格消費者団体に、実質的な法執行の役割を大きく委ねるのであれば、それに見合うだけの人的・物的支援等の体制整備がなされなければ、制度として十分に機能しない。

2 継続的な契約からの離脱(中途解約権)について

5月意見書で当会は、継続的な契約については、消費者への中途解約権の付与によって消費者が簡便に契約から離脱可能なものとするべきであると意見した。

この点、中間取りまとめでは、消費者契約一般に新たな解約権を設けることについては、同様のサービス・業態の否定につながりかねないとして慎重な検討が必要であるとされ(17頁)、具体的な対応は見送られている。

しかし、サブスクリプションサービス等、長期にわたる契約において消費者が不本意な拘束を受け続けることは、消費者保護のみならず、市場の健全な競争促進の観点からも不適切である。期間の定めを理由とした不当な長期拘束から消費者を解放するためにも、中途解約権の付与は不可欠であり、強く要請する。

3 事業者に対する義務の付加・強化について

5月意見書で当会は、事業者に対する義務として、①継続的な契約の自動更新がされる際、無料契約が有料契約へ移行する際、長期にわたって消費者の利用がないと認められた際等における事前通知、②解約方法についての消費者への平易かつ明瞭な説明、③継続的な契約について相続が発生した場合に備えた処理手順の事前策定、④事業者からの解除時における事前通知及び猶予期間の付与を付加ないし強化するべきであると意見した。

この点、中間取りまとめでは、契約期間の自動更新時における事前通知（21 頁）や、合理的な離脱方法の提供・情報提供（19 頁から 20 頁）、さらには消費者の死亡時の対応手順の整備（23 頁から 24 頁）について一定の方向性が示された。しかし、定型約款の重要事項変更時の事前個別通知が義務化¹の方向で検討されている（23 頁）のを除き、その多くが努力義務にとどまっている。事業者からの解除に関する手続保障について言えば、具体的な対応はされていない。

これでは、前述の通り、悪質な事業者に対する有効な対策とはならない。被害を未然に防ぐためには、これらを明確な「義務」として規定した上で、その違反に対しては行政処分を科すべきである。また、消費者に対して不意打ち的な不利益を与えることを防ぐため、事業者からの解除時の手続保障についても法律上の義務として明記し、同様に実効性を担保することを求める。

4 行政規制として禁止すべき事業者の行為

5月意見書で当会は、①不当に長期にわたって消費者を拘束する契約の勧誘・締結、及び②消費者が解約を申し出た際の、事業者の引き留め行為や解約妨害行為について、行政規制として明確に禁止するべきであると意見した。

この点、中間取りまとめでは、解約妨害として禁止すべき行為の範囲を定め（18 頁）、これを適格消費者団体による差止請求の対象とする方向性が示されている（18 頁から 19 頁）。しかし、行政処分を伴う直接的な行政規制とはされておらず、また不当に長期間拘束する契約の勧誘・締結自体を禁止する対応もなされていない。

解約妨害行為を禁止行為として規定し、差止請求の対象とすること自体は一步前進と評価できるが、これのみでは抑止力として不十分である。また、適格消費者団体のみに負担を負わせるのではなく、行政規制を導入すべきである。

5 民事上無効とすべき不当条項について

5月意見書で当会は、①不当に長期にわたって消費者を拘束する契約条項、及び②継続的な契約の解約方法についての不合理な制限を定める条項については、民事的に無効とする旨を定めるべきであると意見したが、中間取りまとめでは、上記のような不当条項を無効とする対応はなされていない。

しかし、これでは不本意な長期契約に拘束された消費者や、不合理な解約制限に直面した消費者を直接的に救済することができない。

仮に解約妨害行為が差止めの対象となっても、不当な契約条項自体の効力が否定されなければ、個別被害の実効的な救済・回復には直結しない。したがって、これらの不当条項を無効とする民事ルールの創設が不可欠であることを改めて強く主張する。

【意見の対象】

第3 「解約料」の実態を踏まえた実効的な仕組み

¹ なお、この義務についてもその法的効果がどのようなものになるかは、現時点で判然としないので（中間取りまとめ 23 頁）、こちらについても十分だとは言えない。

【意見の内容】

- 1 中間取りまとめが、消費者契約法（以下、「法」という）第9条第1項第1号について、見直しを行わない方向性を示した点には反対である。今後、最終取りまとめに向けて議論を深め、改正を実現すべきである。
- 2 消費者側の立証困難の課題に対応するため、消費者契約法第9条第1項第1号の規律について、事業者が立証責任を負うものとすべきである。
- 3 仮に、立証責任の転換が難しいとすれば、原状回復賠償に相当する部分以外のものについては事業者が立証責任を負うものとし、かつ、原状回復賠償に相当する部分については一定の推定規定を設け、消費者の立証負担の軽減をはかるべきである。
- 4 中間取りまとめが示す法第3条第1項の改正並びに法第9条第2項及び第12条の4の拡充（29頁）は、その規律の内容が不十分である。また、努力義務規定にとどまる限り対応として不十分であるから、法的義務として規定すべきである。

【意見の理由】

- 1 法第9条第1項第1号の見直しの見送りは、問題の再度の先送りにほかならないこと

法第9条第1項第1号については、平成28年改正、平成30年改正及び令和4年改正のいずれにおいても、「平均的な損害の額」に係る立証責任の転換を含めた見直しを検討すべき旨の附帯決議がなされながら、改正が見送られた経緯がある。この間、消費者庁及び内閣府においては、附帯決議を踏まえ、様々な検討会において議論が重ねられ、本検討会ワーキンググループの「論点整理」（令和8年5月）において、ようやくいくつかの改正案が提案されるに至った。

ところが、中間取りまとめでは、「今回は同法第9条第1項第1号の見直しは行わず、まずは事業者の説明責任を強化する」（中間取りまとめ28～29頁）という方針を示すにとどまり、法第9条第1項第1号の「平均的な損害」の意義や立証責任の転換についての規律の変更は行わず、まだ中間取りまとめの段階であるにもかかわらず、早くも問題を先送りしている。高止まりしているキャンセル料をめぐるトラブル数を減少させるには、同法第9条第1項第1号の抜本的な見直しが必要であるところ、今後、最終取りまとめに向けて議論を深め、改正を実現すべきである。

なお、中間取りまとめ28頁には「これについても、上記で指摘された課題の全てを解決するものとして妥当な案たり得るか、「解約料」設定の実務と整合するか等について議論が行われ、更に検討を続けるべきとの意見もあったが、必ずしも委員間で共通認識が形成されるには至っていない」との記載がある。しかし、委員から検討を続けるべきという意見が出ている以上、共通認識が形成されずとも、検討は続けるべきである（継続検討という点にまで共通認識を求めるべきでない）。

- 2 消費者側の立証困難の課題に対応するため、消費者契約法第9条第1項第1号の規律について、事業者が立証責任を負うものとすべきこと

事業者が定める平均的な損害の額の内容が不明確であるにもかかわらず、解約料の算定根拠や内訳を知り得ない消費者側に立証負担を負わせ続けることは、消

費者に不可能を強いるものであり、不合理である。「平均的な損害の額」は、その根拠となる証拠のほぼすべてが事業者の支配領域内にあることからすれば、事業者が立証責任を負担するのが公平にかなう。したがって、「平均的な損害の額」については事業者が立証責任を負うものとすべきである。

なお、本検討会では、平均的な損害の額について実質的な根拠を伴って設定しているものではない旨の発言があったが、本来、解約料を請求しようとする事業者においてこの算定根拠は明示されるべきであり、現状を追認してはならないことを付言する。

3 仮に、立証責任の転換が難しいとすれば、原状回復賠償に相当する部分以外のものについては事業者が立証責任を負うものとし、かつ、原状回復賠償に相当する部分については一定の推定規定を設け、消費者の立証負担の軽減をはかるべきであること

本検討会において、一部の委員から、一定の類型について「平均的損害額を超えないものと推定する」旨の折衷案（中間取りまとめ28頁）が提案された。その内容は、原状回復賠償に相当する部分以外のものについては事業者が立証責任を負うものとし、かつ、原状回復賠償に相当する部分については、契約の各段階に応じ、一定の推定規定を設けるものである。原状回復部分について、具体的な水準を明示した推定規定を設けることは、消費者の立証負担を軽減するとともに、推定規定の活用により速やかなトラブル解決が可能となり、事業者のトラブル対応コストも減少させることができる。このような推定規定は、民事訴訟のみならず相談現場においても、一定の有用な基準となり得るから、トラブル解決に資するものである。

なお、中間取りまとめに記載されたA案及び折衷案では、「同種の商品又は役務について複数の合理的な選択肢がある場合において、当該選択肢のうち最も『解約料』が安いもの（『解約料』を取らない場合も含む）について当該『解約料』が『平均的な損害の額』を超えないときには、その他の選択肢における『解約料』については『平均的な損害の額』を基準とする規律を適用しない」という案が提案されているが、反対である。実際の消費者取引の実務においては、解約料がゼロの選択肢が含まれることが多いところ、上記の規律を前提とすると、解約料を徴収しない選択肢を一つ設けさえすれば、他の選択肢の解約料条項は当然に「平均的な損害の額」による規律を免れる、という不合理な結果となる。

4 法第3条第1項の改正並びに法第9条第2項及び第12条の4の拡充（契約締結時における情報提供義務）について

（1）法第3条第1項の改正提案について

消費者庁で開催された、解約料の実態に関する研究会で示された資料によると、消費者自身がキャンセル料の有無・多寡を選択することで、キャンセル料を意識するようになり、キャンセルしたときの不満度は軽減される可能性があることが指摘されている（同研究会第2回資料「キャンセル料に関する消費者の意識調査についての分析書」35頁）。すなわち、情報提供のあり方につき適切な規律を設ければ、解約料をめぐるトラブルは相当程度軽減できると考える。そこで、事業者の消費者に対する「解約料」に係る情報提供を促進する仕組みについて消費者の脆弱性に配慮しつつ、実質的な選択の機会を確保することを可能にする情報提供のルール（条件の異なる商品を平等に掲載する等）を定めるべきである。中間取りまとめで示された法第3条第1

項の情報提供義務の拡充案は、これに沿うものであるから、賛成する。

(2) 法第9条第2項及び第12条の4の改正提案について

消費者契約の解約に際して、事業者が消費者に対し、契約の締結及び履行のために通常要する費用以外のものを請求する場合（例えば、役務提供開始前に消費者が解除した場合にまで、逸失利益を含む金額の請求をするような場合）、消費者の合理的意思と合致せず、トラブルに発展しやすい傾向がある。本来、通常要する費用以外の逸失利益等を解約料名目で徴収すること自体が許されるべきではないと考えるが、仮に事業者が請求する場合には、最低限、その算定根拠の明示を義務付けるべきである。

この点、中間取りまとめの提案は、「契約の締結及び履行のために通常要する費用以外のものが含まれる場合にはその旨を、参考とした業界等の考え方がある場合にはその旨を、それぞれ示して説明することを促す方向が考えられる」というものである（中間取りまとめ29頁）。しかし、単に通常要する費用以外のものが含まれることを示すだけでは、消費者としてなぜそれを支払う必要があるのか、金額として妥当なのかを判断しようがない。また、参考とした業界基準を示されても、それ自体の妥当性が担保されない以上、トラブル防止や解決のための意味がない。したがって改正案としては不十分である。また、キャンセル料トラブル防止のためには、単なる努力義務規定ではない、法的義務を伴う規定とすべきである。

【意見の対象】

第4 横断的な事項 1. 法目的の在り方

【意見の内容】

①「消費者の脆弱性」への対応という要素、②様々な関係主体がそれぞれの役割を果たし連携することで、消費者が安心して安全に取引に関わることができる環境を実現するという要素を加える観点から、法の目的規定を見直すことに賛成である。

【意見の理由】

現行の消費者契約法では、消費者と事業者との間の構造的な情報の質及び量並びに交渉力の格差を中心的な課題として捉えている。しかしながら、現代の消費者取引においては、高齢化社会の進展やデジタル取引の広がりによって消費者の多様な脆弱性につけ込む手口が増加・多様化しており、単なる情報や交渉力格差の観点だけでは対応できない深刻な問題が発生している。

こうした問題に正面から対応し、実効的な被害救済を図るためには、取消権の拡充や配慮義務の創設といった各論の規定整備を進めることはもちろんのこと、消費者契約法の目的規定そのものを刷新し、消費者の脆弱性等の現代的課題を法の目的として正面に据えることが必要不可欠である。これにより、法解釈や運用の確固たる指針を提示し、消費者被害の課題を真正面から捉え直すべきである。

以 上